

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br.62/2014, 6/2016 – dr. zakon i 44/2018 – dr. zakon) direktor preduzeća Lama doo, Svetomira Nikolajevića 3, 11000 Beograd (u daljem tekstu Lama) dana 01.11.2019 godine donosi:

PRAVILNIK o načinu i postupku rešavanja reklamacija potrošača

Opšte odredbe

Član 1.

Ovim Pravilnikom bliže se uređuju način i postupak rešavanja reklamacija potrošača u slučaju nedostatka prodatog proizvoda, putem internet prezentacije.

Član 2.

Lama d.o.o. prodaje robu na malo potrošačima putem interneta na način da vodi računa o pravu potrošača na zaštitu, vodeći računa da za sve potrošače na tržištu obezbedi jednake uslove.

Član 3.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na način regulisan odredbama ovog Pravilnika i Zakonom o zaštiti potrošača.

Prava i obaveze potrošača

Član 4.

Potrošač mora biti obavešten o obimu, uslovima i načinu reklamacije proizvoda, gde i kome se podnosi reklamacija, kao i ostalim odredbama Pravilnika a u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Član 5.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju, potrošač je obavezan da dostavi bilo kakav dokaz o realizovanoj kupovini preko internet sajta www.lama.rs (fiskalni isečak, slip, br.porudžbenice)

Član 6.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako proizvod nema nedostataka, ako su nedostaci nastali njegovom krivicom i ako nema dokaz da je proizvod kupljen preko sajta www.lama.rs

Član 7.

Potrošač ima pravo da na sajtu www.lama.rs obavlja kupovinu robe, pravo na informisanost u okviru obaveze i mogućnosti prodavca da mu pruži informaciju o vrste robe koju prodaje, osnovnim karakteristikama proizvoda prema deklaraciji za svaki pojedinačni proizvod, pravo na reklamaciju, naročito o mestu prijema i načinu postupanja kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu nesaobraznosti robe na način regulisan ovim Pravilnikom i zakonskim propisima.

Obaveze Lama d.o.o.

Član 8.

Lama d.o.o. je u obavezi da za kupljenju robu preko sajta www.lama.rs izda fiskalni račun sa svim propisanim elementima.

Član 9.

Lama d.o.o. poštuje odredbe zakonskih propisa koji se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost potrošača.

Postupak reklamacije

Član 10.

Potrošač reklamaciju može izjaviti telefonom, pisanim putem ili elektronskim putem (putem mejla na adresu reklamacije@lama.rs). Potrošač reklamaciju može izjaviti isključivo uz dostavu fiskalnog isečka, odnosno računa o kupljenoj robi, ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip itd).

Član 11.

Lama d.o.o. je dužna da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije pisanim putem ili elektronski, odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor Lama d.o.o. na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije.

Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

Ukoliko Lama d.o.o. iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u navedenom roku, dužan je da o produženju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciju primljenih reklamacija.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Član 12.

Ovlašćeno lice prilikom prijema reklamacije izdaju potvrdu o prijemu reklamacije u 2 primerka: 1 primerak za potrošača i 1 primerak ostaje u službi reklamacija Lama d.o.o.

Lama d.o.o. je dužna da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije potrošača.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u elektronskom obliku i sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi (naziv, šifra artikla, cena), kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

Član 13.

Potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti robe, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost bez naknade zamenom, ili da raskine ugovor tj. da traži povraćaj novca.

Svaka zamena se mora izvršiti u primerenom roku i bez značajnijih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje ju je potrošač nabavio.

Ukoliko otklanjanje nesaobraznosti u smislu prethodne rečenice nije moguće ili ako predstavlja nesrazmerno opterećenje za trgovca, potrošač može da izjavi da raskida ugovor.

Član 14.

Potrošač je dužan da se pridržava svih uputstava iz deklaracije i uputstva za upotrebu u pogledu namenske upotrebe proizvoda, njegovog održavanja i sl.

Član 15.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako je nedostatak na proizvodu nastao njegovom krivicom, fizičko hemijska oštećenja pri upotrebi proizvoda ili nepravilno održavanje proizvoda.

Član 16.

Ovlašćeno lice sve podatke o prispelim reklamacijama, kao i o načinu njihovog razrešenja unosi u Knjigu evidencije reklamacija kupaca koja se vodi elektronski.

Ovlašćeno lice je dužno da primi reklamaciju i ukoliko nije u mogućnosti da je reši na licu mesta, istu odmah prosledi ovlašćenom licu za reklamacije Lama d.o.o. radi daljeg vođenja postupka i rešavanja reklamacije.

Ovlašćenom licu za reklamacije Lama d.o.o. odlučuje odmah, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije.

O odluci o reklamaciji ovlašćeno lice obaveštava potrošača pisanim putem, slanjem obaveštenja preporučenom poštom ili elektronskim putem.

Član 17.

Ovlašćeno lice za rešavanje reklamacija može doneti odluku:

1. Da se nedostatak na proizvodu otkloni uz saglasnost kupca
2. Da se kupljena roba zameni novom ili sličnom
3. Da se vrati plaćeni iznos kupcu prema fiskalnom isečku

Član 18.

Svi troškovi koji nastanu po osnovu osnovane reklamacije padaju na teret Lama d.o.o.

Ukoliko se ispostavi da je reklamacija neosnovana, troškove dostave u slučaju vraćanja proizvoda snosi Kupac.

Ovlašćenja i odgovornosti

Član 19.

Ukoliko prodavac i potrošač ne mogu da reše potrošački spor rešavanje spora je u nadležnosti nadležnog suda.

Ukoliko dođe do spora preko nadležnog suda ili spor bude pokrenut na osnovu prijave nadležnog inspektora zbog nepravilnog i neblagovremenog postupka prema potrošaču (kupcu), odgovorno lice u smislu ovog Pravilnika je ovlašćeno lice Lama d.o.o., u zavisnosti od konkretnih okolnosti svakog pojedinačnog slučaja.

Ostale odredbe

Član 20.

Ovlašćeno lice Službe za reklamaciju je dužno da vodi evidenciju za svaku reklamaciju, po svim elementima za svaki mesec.

Član 21.

Rešene reklamacije, za koje je izdat novi proizvod, odnosno dat nalog za povraćaj kupovnog iznosa, dostavljaju se sa odgovarajućim razduženjima Lama d.o.o.

Prelazne i završne odredbe

Član 22.

Potrošač mora biti obavešten o obimu, uslovima i načinu reklamacije robe koju je kupio preko internet sajta www.lama.rs kao i gde i kome se podnosi reklamacija i ostalim odredbama Pravilnika

PRAVO NA ODUSTAJANJE

U skladu za važećim Zakonom o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br.62/2014, 6/2016 – dr. zakon i 44/2018 – dr. zakon) obaveštavamo vas o sledećem:

Obrazac izjave od odustanku od ugovora se dostavlja na e-mail adresu: reklamacije@lama.rs ili na adresu firme: Lama d.o.o. Svetomira Nikolajevića 3, 11000 Beograd

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija izjavom o odustanku ukoliko je poslata Lama d.o.o. u roku od 14 dana, od dana kada je roba dospela u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik, bez navođenja razloga.

Odustajanjem od ugovora potrošač se oslobađa svih obaveza osim obaveze plaćanja troškova vezanih za slanje robe koja se vraća usled odustanka od ugovora.

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: obrazac za odustanak).

Proizvodi moraju biti nekorišćeni, neoštećeni i u originalnoj ambalaži, mora biti priložen originalan račun i obrazac – izjava o odustanku od ugovora.

Potrošač **nema** pravo na odustanak od ugovora prema Članu 37. tačka 5 Zakona o zaštiti potrošača ukoliko je roba koja je isporučena zapečaćena a otpečaćena je nakon isporuke te se s toga ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata Lama d.o.o.

Ako trgovac omogući potrošaču da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi

Ako potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, smatra se da ugovor nije zaključen i nastaju obaveze iz čl.34 i 35 ovog zakona.

Lama d.o.o. je dužna da izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača po osnovu ugovora o prodaji robe koji se zaključio preko internet sajta, uključujući i troškove isporuke a najkasnije 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Lama d.o.o. vrši povraćaj plaćanja koristeći ista sredstva koje je potrošač koristio. Lama d.o.o. nije dužna da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su posledica izričitog zahteva potrošača za dostavu koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudila Lama d.o.o.

Lama d.o.o. može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu Lama d.o.o. u zavisnosti od toga šta nastupa prvo.

Potrošač je dužan da vrati robu Lama d.o.o., bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac- Izjavu o odustanku od ugovora

Obrazac Izjave o odustanku od ugovora možete preuzeti [ovde](#).